Les Rendez-vous de l'UD 92

12e édition - Mardi 3 décembre 2013

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences

En partenariat avec : La FROTSI Lorraine
Intervention de : Anne-Karine Bentz-Ivanov
Session animée par : Martine Malaganne & Agnès Courtois

UDOTSI

Les rendez-vous de l'UD 92

Notre concept :

- Un concept unique, le « TECK » :

  Solide, convivial, doté d'une identité forte

- Décliné en quatre phases :

  ***T**émoigner*

  ***É**changer*

  ***C**onstruire ensemble…*

  ***K**ommuniquer!*

- Réponse à l'attente du terrain
- Des objectifs opérationnels
  - Favoriser l'**échange**
  - Le **travail en réseau**

  -Se construire une boîte à outils : udotsi92

  Accessible sur www.udotsi92.fr/

  Qualité >rendez-vous-de-l-ud> boite-a-outils

- Des résultats concrets

La Bonne idée de l'UDOTSI Hauts-de-Seine (92)

Les Rendez-vous de l'UD 92

Présentation :

Cycle de trois réunions d'échanges techniques par an créé par l'UDOTSI 92 pour le réseau Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative des Hauts-de-Seine. C'est un concept unique en Ile-de-France.
Il répond à une véritable attente d'échange et de partage d'expériences opérationnelles de la part des personnes qui gèrent les OT et SI au quotidien.

Des thèmes variés y sont abordés : *Lancement du blog départemental http://udotsi.blogspot.com/, le montage de projets co-financés sur son territoire ou en intercommunalité, les greeters, les nouvelles technologies au service de l'accueil...* et toujours selon le "TECK" – *concept conçu par Agnès Courtois et Martine Malaganne* :

Témoigner : Les intervenants, acteurs touristiques internes ou externes au réseau, apportent leur savoir-faire et clés de succès sur la thématique de la session (Chef de projet CDT de département voisin, directeurs d'OT du réseau ou de communes d'Ile-de-France, dirigeants d'associations...).
Échanger : Les techniciens présents réagissent à l'exposé apportant leurs expériences, motivations, freins...
Construire : Choix d'une thématique connexe et élaboration d'un
Kommuniquer (en hommage aux nouvelles technologies).

Un déroulement à l'image des valeurs de ce bois : Solide, Convivial, Exotique. Un repas pris en commun à l'issue de la réunion permet de prolonger les échanges avec les participants qui le souhaitent.

Objectifs :

- Offrir aux personnes qui font le quotidien des OT et SI l'espace d'expression et d'échanges qu'ils attendent
- Favoriser le travail en réseau en passant la connaissance des divers acteurs
- Partager d'expériences et de bonnes pratiques, avec une pointe de veille stratégique
- Constituer une « boîte à outils » de référence, rassemblant les fiches techniques de chaque session

Public cible :

Ces réunions s'adressent spécifiquement aux **directeurs, responsables et techniciens** (salariés ou bénévoles) qui s'impliquent à temps plein dans les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du réseau Hauts-de-Seine.

Budget :

- Équipement : Mise à disposition d'une salle assez grande, ordinateur, vidéoprojecteur
- Temps de travail (interne) : benchmark sur les thèmes à aborder / recherches et préparation / relations intervenants / préparation des supports de présentation et de bilan / communication
- Accompagnement stratégique consultant : Tarif négocié 200€HT / session
- Plateau repas offert aux intervenants extérieurs

Les Rendez-vous de l'UD 92 - contact : Agnès Courtois, Animatrice du réseau OT & SI des Hauts-de-Seine
Tél. : 01 47 44 90 26 – http://udotsi.blogspot.com/ – acourtois.udotsi92@gmail.com

UDOTSI

GPEC : Définition

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
est un ensemble d'outils et de méthodes
au service des offices de tourisme et des salariés
pour optimiser l'organisation du travail
et le management des compétences
au regard des évolutions de l'environnement
et de la stratégie de l'office.

Définition réseau des OT de Normandie
Janvier 2013

Témoigner

Échanger

Construire

Kommuniquer

UDOTSI

GPEC : Définition

Conception - Mise en œuvre - Suivi de plans d'actions cohérents

Dispositif collectif d'anticipation

- **réduire de façon anticipée les écarts entre les besoins et les ressources humaines existantes de la structure**
- **en fonction de la stratégie de l'OT ou SI**

Dispositif individuel d'accompagnement

- **impliquer le salarié dans un projet d'évolution professionnelle**

GPEC : Définition

Notion de compétence

✓**Capacité à mobiliser une combinaison spécifique de…**

- **Connaissances**
- **Savoirs…**
- **Savoir-faire…**
- **Aptitudes…**

…pour atteindre un niveau de performance donné

Une aptitude devient compétence lorsqu'observée en situation de travail

Témoigner

Échanger

Construire

Kommuniquer

UDOTSI

GPEC en OT: Objectifs

- **Gestion** : les outils de la GPEC apportent des indicateurs qui permettent d'évaluer, de mesurer l'adéquation entre les besoins en compétences de l'office et ses ressources

- **Prévisionnelle** : la démarche de GPEC vise à prévoir les besoins en compétences futurs afin d'anticiper les ajustements nécessaires

- **Emplois** : La GPEC permet à l'office d'adapter en permanence ses emplois et les fonctions aux évolutions internes (réorganisation, fusion, retraites, départs...) et aux évolutions de l'environnement (juridiques, techniques et technologiques, professionnelles...)

- **Compétences*** : l'objectif de la GPEC est d'identifier les savoirs*, savoir-faire* et savoirs comportementaux* nécessaires dans chaque fonction au sein de l'office de façon à avoir les bonnes compétences au bon endroit et au bon moment

Source : réseau des OT de Normandie
Janvier 2013

Pourquoi une GPEC en OT

Pourquoi implanter une GPEC dans un OT ?

✓**Gestion quantitative et / ou qualitative ?**

- Mieux recruter vos futurs collaborateurs
- Mieux anticiper les besoins de formation
- Construire des parcours professionnels pour vos salariés
- Favoriser la transmission des savoirs dans l'entreprise
- Répondre aux difficultés liées au turn-over des salariés
- Savoir mieux détecter les potentiels d'évolution dans votre OT

Pourquoi une GPEC en OT

Anticiper les évolutions de métiers grâce aux **outils de la mobilité et de la formation :** GPEC, VAE, DIF

Professionnaliser, Adapter…

Accompagner les Changements

Intégrer la **réflexion** à l'échelle **territoriale ou nationale** pour une **mutualisation des pratiques**

Professionnaliser les salariés

Anticiper les évolutions économiques, technologiques, financières sur les métiers et **compétences requises** pour **être plus performant.**

Développer la mobilité professionnelle

Résoudre les difficultés de dialogue social.

Faire évoluer les conditions de travail

TECK

Source : MOPA Aquitaine

UDOTSI

Pourquoi une GPEC en OT

Mini-dico de la GPEC

Compétences

Savoirs, savoir-faire et savoir-être mobilisés dans l'exercice d'un métier ou d'une activité. Les compétences s'acquièrent par la formation et à travers l'expérience professionnelle ou extraprofessionnelle .Elles s'observent lors de leur mise en œuvre en situation de travail.

Métier

Ensemble d'activités liées entre elles par une même technicité, une même finalité économique, exigeant apprentissage et expérience.

Emploi

L'emploi correspond à un ensemble de postes de travail très proches les uns des autres, du fait de finalités et d'activités communes.

Poste

Il correspond à une situation individuelle de travail. Il s'agit de l'ensemble ordonné d'activités et de tâches effectuées par un individu en particulier. Il y a autant de postes que de salariés dans une organisation.

Fiche de poste

Document décrivant les missions, activités, tâches que doit accomplir un individu, ainsi que les compétences requises pour le poste.

Référentiel de compétences

Document décrivant les compétences requises pour exercer un emploi (missions, activités et tâches), ainsi que les conditions de réalisation, les moyens mis en œuvre, les résultats attendus et les critères d'évaluation : qu'est-ce que le salarié doit être capable de faire, quels savoirs doit-il maîtriser, quel niveau de performance attend-on de lui ?

Mission Principale :

Définit en une seule phrase : le rôle, la raison d'être ou la finalité du service au sein de l'établissement.

« A quoi et à qui le service est-il utile en priorité ? »

Missions :

La mission principale se décline en plusieurs missions (de 2 à 5).

La syntaxe et le vocabulaire sont les mêmes que pour la mission principale (verbe d'impact, grand domaine de résultat).

La mission se décline en plusieurs activités.

Activités :

Indiquent ce que la personne fait réellement dans son travail.

Elles sont exprimées en verbe d'action (concevoir, développer, conduire, conseiller, réparer, construire, informer, animer, former…).

Source : MOPA Aquitaine

TÉCK

UDOTSI

Pourquoi une GPEC en OT

Une obligation légale

✓ **Loi de programmation pour la cohésion sociale**

18 janvier 2005 dite « Loi Borloo »

Impose aux entreprises privées de négocier avec les partenaires sociaux un accord de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

✓ **Loi de développement et modernisation des services touristiques**

22 juillet 2009

Actualisation de divers aspects de la profession

✓ **Arrêté du *12 novembre 2010*, Modifié l'arrêté du *10 juin 2011***

- Disparition du système en étoiles :
- Catégories III, II, I, différents niveaux d'engagement
- Délai expirant le 31 décembre 2013 pour classement en catégorie
- Lien étroit avec la démarche qualité Tourisme Nationale

GPEC et classement des OT

✓ 2 GRANDS CHAPITRES
✓ 13 SOUS CHAPITRES

CLIENTS

- La **localisation**
- Les **locaux**
- Les périodes et horaires d'**ouverture**
- Un **service d'information** performant et professionnel
- Des **supports d'informations touristiques** adaptés et professionnels
- Une **information touristique exhaustive, qualifiée et mise à jour**

FONCTIONNEMENT

- Une **capacité minimum d'hébergement** sur la zone touristique
- Des **objectifs et moyens clairement définis**,
  Écoute client et **démarche promouvant la qualité** et le progrès
- L'organisation et les **compétences internes de l'OT** sont cohérentes avec son positionnement et son activité
- Un **plan de promotion de la destination** est défini
- Le **système de gestion de l'information est maitrisé, l'information est qualifiée**
- L'OT assure **l'animation du réseau des professionnels du tourisme**
- L'OT s'inscrit dans une **démarche de développement durable**

GPEC et classement des OT

2.2. Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

1 critère concerne la catégorie II

2.2.1.3. **L'office de tourisme met en place une démarche promouvant la qualité qui se traduit par la formalisation minimale d'objectifs « qualité » et la présence d'un manuel « qualité »** qui comprend a minima des procédures formalisées concernant la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.

1 critère concerne la catégorie I

2.2.1.4. **L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance tierce partie.**

2.3. L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme

UDOTSI

GPEC et Objectifs qualité

QUALITÉ TOURISME

Objectifs internes

✓**Formaliser son fonctionnement par écrit en définissant des procédures**

✓**Transmettre sa culture d'entreprise dans le temps**

✓**Faciliter la formation des nouveaux entrants**

✓**Améliorer le fonctionnement existant : Orienter - Formaliser – Préconiser**

⇒ Faire plus facilement ce que l'on fait déjà
⇒ S'orienter vers des pratiques nouvelles

Planifier – Mettre en œuvre – Contrôler - Améliorer

➢ **Assurer le suivi de son action et en mesurer la performance quelle que soit la taille de la structure.**

= ENGAGEMENT 2.2

Témoigner

Échanger

Construire

Kommuniquer

UDOTSI

GPEC et Objectifs qualité

QUALITÉ TOURISME

2. ENGAGEMENTS INERNES A L'OT

2.2 L'OT GERE SES RESSOURCES HUMAINES

2.2.1	Il existe un organigramme en spécifiant les responsabilités en matière de qualité	**critère obligatoire**
2.2.2	Un responsable qualité ou référent est nommé et dispose de l'autonomie nécessaire pour animer le système et garantir le respect des engagements	**critère obligatoire**
2.2.3	Il existe des fiches de poste en conformité avec la convention collective	**critère obligatoire**
2.2.4	L'OT dispose d'un règlement intérieur	**critère facultatif**
2.2.5	L'OT définit clairement les modalités de recrutement de son personnel (permanent, vacataire, stagiaires…)	**critère obligatoire**
2.2.6	L'OT emploie autant que faire se peut et en fonction de la règlementation, des personnes reconnues COTOREP en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion, ou fait appel à des prestataires employant du personnel reconnu COTOREP en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion	**critère facultatif**

GPEC en OT: Outils

Organigramme : présente visuellement l'organisation des services et ressources humaines pour optimiser ses activités

Fiche de poste : pose contexte et contenu d'une fonction, détaille chacune des missions et leurs activités associées

Référentiel métier : Liste l'ensemble des compétences associées à une fonction, réparties en savoir-faire, savoir et savoir se comporter.
Référentiel car pose le niveau requis dans chaque fonction

Entretien annuel : Rendez-vous entre la direction de l'OT et les salariés.

Possibilité au membre de l'équipe et son encadrement de :

-Faire le point sur la situation et les missions de chacun
-Faire le bilan de l'année écoulée et fixer les objectifs de l'année à venir,
- Envisager l'évolution dans les missions
- Identifier les besoins en compétences, souhaits de formation et mise en œuvre

Plan de formation Outil de développement des compétences de l'équipe. GPEC :

Établi de manière pluriannuelle permettant de mettre en place des parcours individuels ou collectifs de formation, dans la durée, en fonction des objectifs identifiés lors des entretiens annuels

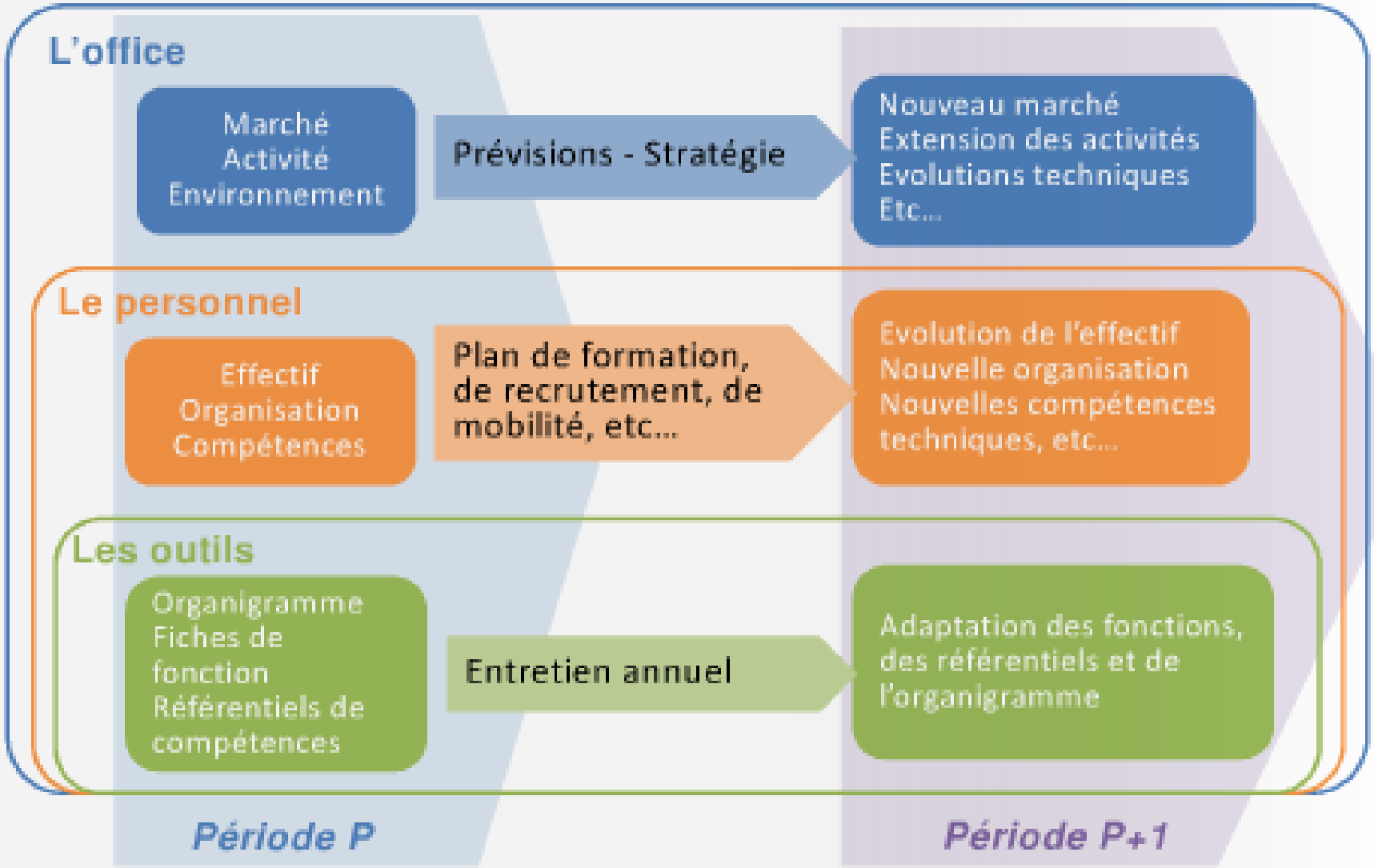
Fiche d'évaluation de formation

Fiche individuelle de suivi

Témoigner
Échanger
Construire
Kommuniquer

UDOTSI

GPEC en OT: Démarche



GPEC en OT: Méthodologie

1ere Phase : État des lieux

-Diagnostics généraux internes et externes.
- Prise en compte de la stratégie à 3 ans de l'OT
- Proposition d'actions

2e Phase : Élaboration concertée du plan de GPEC

-Préparation de la démarche
-Écoute et analyse des différents acteurs
-Propositions opérationnelles

3e Phase : Mise en œuvre du suivi de la démarche

-Procédure de Mise en œuvre sur 3 ans
-Plan de professionnalisation
- Suivi GPEC et restitution

Témoigner

Échanger

Construire

Kommuniquer

Source : FROTSI Lorraine

UDOTSI

Les rendez-vous de l'UD 92

Témoigner – Échanger

Anne-Karine Bentz-Ivanov

FROTSI Lorraine

FROTSi LORRAINE

i92 UDOTSI

Construire Ensemble

1ère étape : Poser les compétences nécessaires au bon fonctionnement de la structure

- **6 métiers :**
  - Accueil
  - Animation
  - Valorisation du territoire
  - Communication
  - Secrétariat - Comptabilité
  - Management

1ère étape : Créer les fiches de poste

Famille	Métier	Emploi
Relation Client	Métier de l'accueil	Conseiller en séjour *
		Agent de réservation
		Chargé du réceptif
	Métier de l'animation	Guide *
		Animateur
		Accompagnateur
Marketing	Métier de la valorisation du territoire	Chargé de développement touristique *
		Chargé d'événementiel
		Chargé de base de données
	Métier de la communication	Chargé de promotion *
		Chargé de relation presse
		Webmaster
Support Administratif	Métier du secrétariat	Assistante de direction *
		Secrétaire
	Métier de la comptabilité	Comptable
		Assistante comptable
Direction	Management	Directeur *
		Responsable de structure
		Animateur / pilote qualité
		Directeur adjoint
		Responsable de service

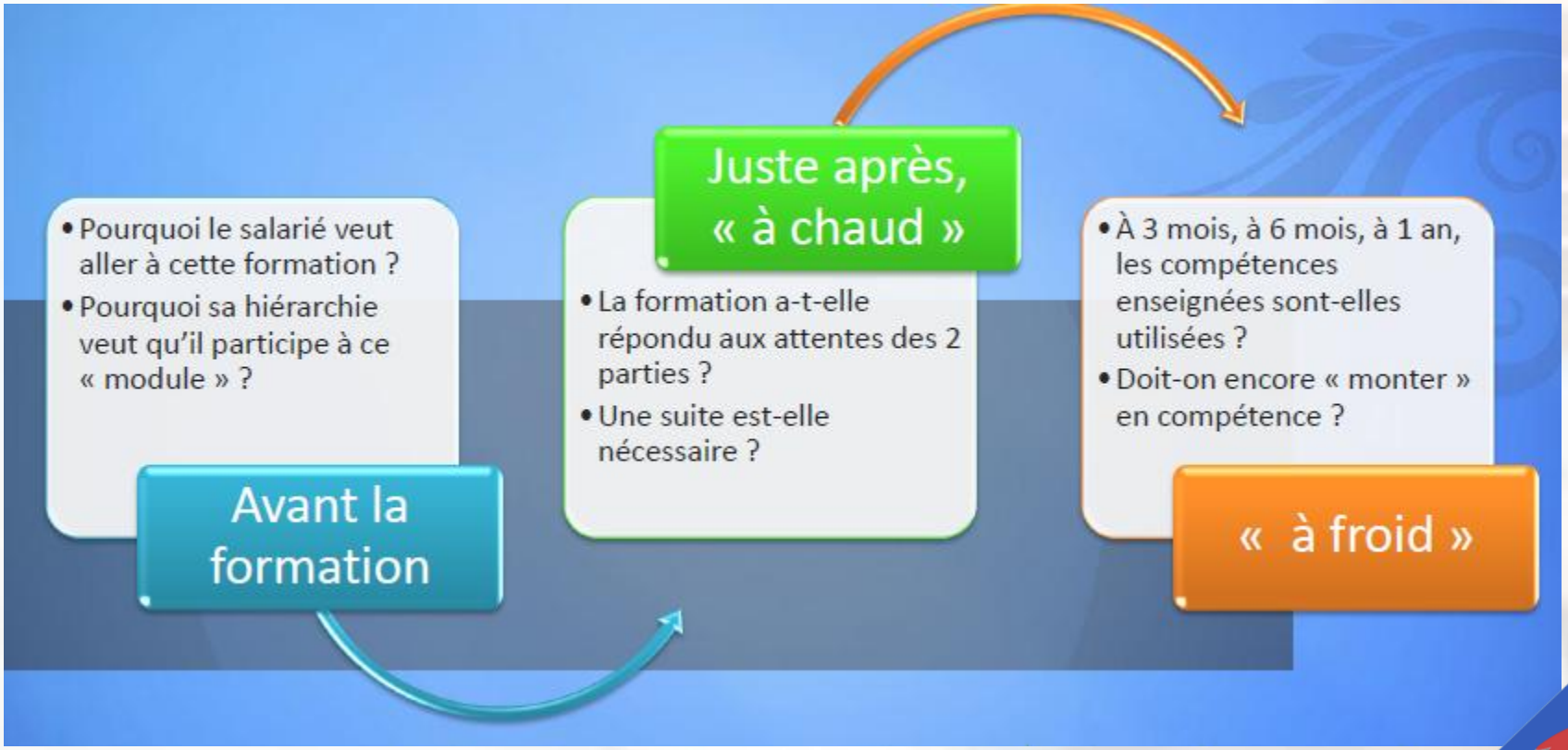
2ème étape : Evaluer chaque membre de l'équipe

Source : FROTSI Lorraine

UDOTSI

Construire Ensemble

Évaluation de chaque formation


Avant la formation
• Pourquoi le salarié veut aller à cette formation ?
• Pourquoi sa hiérarchie veut qu'il participe à ce « module » ?
Juste après, « à chaud »
• La formation a-t-elle répondu aux attentes des 2 parties ?
• Une suite est-elle nécessaire ?
« à froid »
• À 3 mois, à 6 mois, à 1 an, les compétences enseignées sont-elles utilisées ?
• Doit-on encore « monter » en compétence ?

Source : FROTSI Lorraine

Recueil des besoins en formation

FICHE D'EVALUATION ET DE RECUEIL DES BESOINS EN FORMATION

FEUILLET TRANSMIS AU SERVICE DES RH DE LA DELEGATION REGIONALE ET COMPOSANT LE DOSSIER D'AVANCEMENT DE L'AGENT

Cette fiche n'est pas une fiche d'inscription aux stages de formation formalisés ci-dessous.

Nom/Prénom : _____

N° AGENT : L_L_L_L_L_L_L_L_L_L Service/unité : _____

Corps/grade : _____

Nom du responsable qui conduit l'entretien : _____

Fonction du responsable : _____

Récapitulatif des formations suivies durant les 3 dernières années et/ou les plus déterminantes

Année	*Durée (en jours)*	*Intitulé de la formation*	*Organisme de Formation*	*Lieu (ville – département)*	*Evaluation de la formation par rapport aux résultats attendus*
					A, B, C ou D
					A, B, C ou D
					A, B, C ou D
					A, B, C ou D
					A, B, C ou D
					A, B, C ou D

* A : formation qui a répondu aux résultats attendus par l'agent et son responsable et a eu des impacts sur la situation de travail
B : formation qui a répondu aux résultats attendus par l'agent et son responsable mais qui n'a pas été exploitée en situation de travail
C : formation qui n'a pas répondu aux résultats attendus par l'agent et son responsable et qui s'est avérée inutile
D : formation qui a répondu aux résultats attendus dans le cadre du projet d'évolution de l'agent

Recensement du besoin de formation : numéroter par ordre de priorité

Priorité	*Thème de la formation*	*Résultat attendu*	*Finalité de la formation*
			T1, T2 ou T3
			T1, T2 ou T3
			T1, T2 ou T3

- Priorité : « 1 » est le plus prioritaire
- Finalité de la formation : T1 = adaptation au poste de travail ; T 2 = évolution des métiers ; T 3 = développement ou acquisition de nouvelles compétences

Commentaires éventuels de l'agent

Commentaires éventuels du responsable

Signature du responsable : **Signature de l'agent :**

Cette fiche est à transmettre au correspondant formation de l'unité F J

SPECIMEN

Source : MOPA Acqui

Kommuniquer!

- Ressources à votre disposition :

  www.udotsi92.fr/qualité/rendez-vous-de-l-ud/

1/ http://altotsi.blogspot.com, mode d'emploi
Outils numériques au service des OTSI des Hauts-de-Seine

2/ Tourisme & Handicap et la loi d'accessibilité de 2005

3 - 4/ Marketing touristique – parties 1 & 2 :

- Monter un produit touristique spécifique à un territoire
- Fédérer les acteurs touristiques autour d'un projet intercommunal

5/ Les greeters : Quel rôle à jouer pour l'OT SI?

6/ Flash code / QR code : mode d'emploi

7/ Développement du tourisme durable : valoriser les productions locales

8/ Le plan de communication de l'OT

9/ Le guide du partenaire ou Charte de l'adhérent

10 / Le Storytelling

11/ Classement en catégories et Démarche Qualité

Les Rendez-vous de l'UD 92

12e édition - Mardi 3 décembre 2013

La Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences

En partenariat avec : La FROTSI Lorraine
Intervention de : Anne-Karine Bentz-Ivanov
Session animée par : Martine Malaganne & Agnès Courtois

UDOTSI